クイックサービスTM/QstMobile

保守/修理/フィールドサービス業務管理ソフトウェア

クイックサービスTM QuickService

保守業務をスマートに管理！

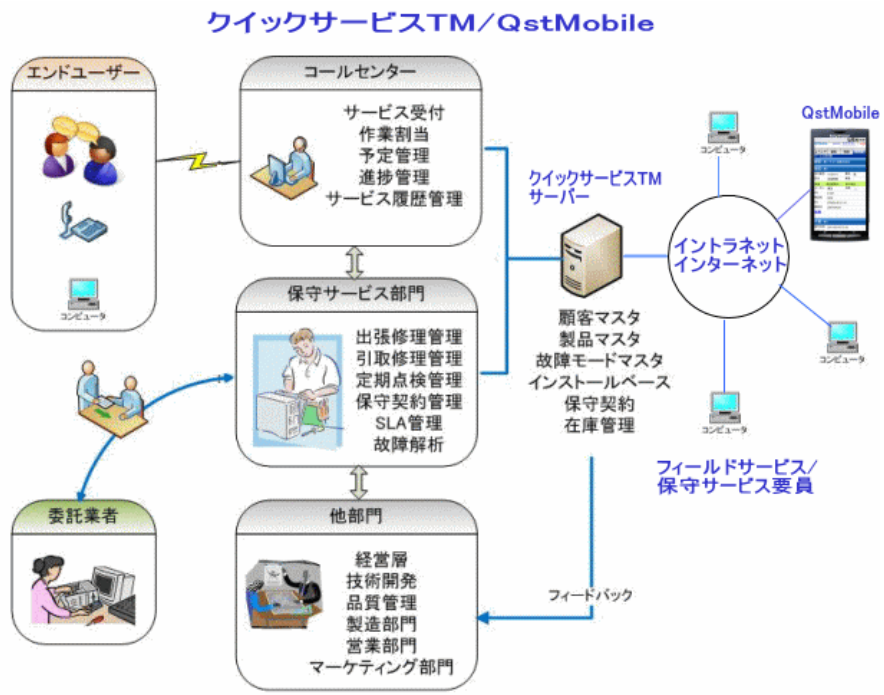
クイックサービスTMは、保守サービス業務を効率的に管理する Web ベースのパッケージソフトウェアです。サービス依頼受付、担当者の割当（アサイン）、スケジュール調整、進捗管理、定期点検、保守契約、文書管理（設計図、取扱説明書等のドキュメント管理）及び故障解析等の様々な業務を効率良く管理します。

WEBブラウザで情報に簡単アクセス！

クライアントは、インターネットエクスプローラ等のブラウザやスマートフォン（タブレット端末）等で、何時でも何処でも、クイックサービスTMの情報にアクセスでき、業務やシーンに合わせて端末を選択することで、効率良く保守サービス業務を遂行できます。

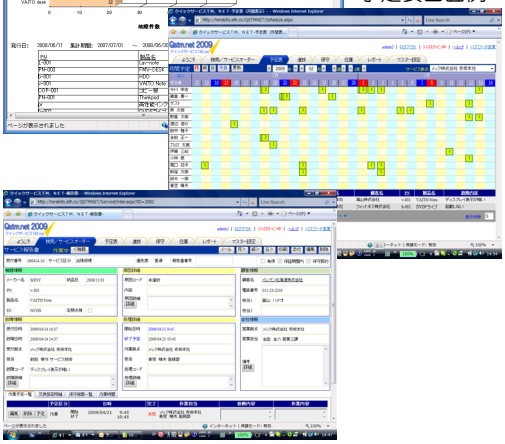
QstMobile

スマートフォン（アンドロイド/iPhone/Windows Phone）でクイックサービスTMの機能をご利用いただけます。画面構成はスマートフォンに最適化されており、特に移動の多いフィールドサービスエンジニアに最適なソリューションです。



レポート画面

予定表画面例



サービス報告書画面

様々な業種でご利用いただけます

修理及びメンテナンスが必要な製品の保守業務をスマートに管理します。
対象製品例:
コンピュータ、POSシステム、医療機器、フィットネス機器、各種オフィス機器、半導体製造装置、印刷機械、工作機械、遊具、ビルメンテナンス、エレベーター・エスカレーター、業務用厨房機器、及び各種家電製品等の保守業務全般に最適化されたパッケージ・ソフトウエアです。

TSM Tech Support Management

*本製品は長年の日本企業での保守サービス業務経験に基づいて開発された、弊社開発の日本製ソリューションです。

クイックサービスTM QuickService

クイックサービスTM機能一覧

◎:標準装備

サービス業務	機　能	概　要	
コールセンター/コンタクトセンター	サービス依頼受付管理	各種サービス依頼の受付管理、顧客管理、修理履歴管理、進捗管理及び強力な検索機能で、お客様の要請に即座に対応。	◎
	電子メールによる作業依頼の配布機能	電子メールでサービス依頼内容をフィールドサービス要員のPCや携帯電話(i-mode等)にワンタッチで送信。これにより、サービス要員はリアルタイムで作業支持を受信可能。	◎
	保守サービス要員の予定管理	ガントチャートで表示される予定表(行先表示板)(24時間表示/1か月表示)は、最新のAJAXテクノロジィを導入し、フィールドサービス要員のアサイン(配置)及び予定変更をドラッグ・アンド・ドロップで設定可能。また、休暇や会議などの一般的な予定管理も可能。もちろん、保守サービス要員のダブルブッキング防止機能でディスパッチャーの予定管理ストレスを軽減。	◎
保守サービス	顧客情報管理	顧客が保有する機器及び顧客担当者の管理が可能。	◎
	サービス報告書管理	サービス報告書は、サービス区分、作業担当者(フィールドサービス・エンジニア)、故障/原因/処置内容、作業内容、作業時間及び交換部品等の様々な情報を入力管理。	◎
	機器情報管理	顧客が保有する機器ごとに、サービス履歴を一元管理できます。これにより、サービス受付時に該当する機器に関する、これまでの作業内容が参照できるため、適切な対応が可能。また、ISO13485(医療機器などに関する品質マネジメントシステム)の要求事項でもある、トレーサビリティ管理にも利用可能。	◎
	機器構成管理	被メンテナンス機器の機器構成を、ツリービューを利用した階層構造で管理し、大規模なシステムのメンテナンス及び管理が容易。	◎
	保証期間管理	予め設定した保証期間が切れる前に、機器ごとに警告を発生。	◎
	定期点検管理 (予防保守管理)	予め設定した定期点検(予防保守)回数を元に、次回の定期点検推奨日を自動的に表示。	◎
	保守契約管理	各機器ごとに保守契約を管理可能。保守契約の内容も機器ごとに定義可能。	◎
	耐用年数管理	予め機器に登録した耐用年数に近づくと、交換時期をお知らせ。	◎
	文書管理機能	顧客情報画面、機器情報画面及びサービス報告書画面に、添付ファイルを関連付けることが可能。添付できるファイルは、ワード、エクセル、PDF、jpeg、gif、bmp等です。	◎
	知識ベース	製品の故障内容に応じて、対策をポップアップで表示し、速やかにお客様に対策をお知らせできます。	オプション
品質管理	故障及び作業解析	予め用意された約40種類以上のレポート/グラフを利用してサービスアクティビティ(故障解析、インストールベース、SLA等)の解析が可能。また、レポートをExcel 、Word及びPDFファイルにエクスポート可能。	◎
引取修理	引取修理(センドバック修理)進捗管理	引取修理依頼を受けた故障品の入庫管理、修理及び修理品出庫等の進捗管理が可能。	◎
	交換修理管理	交換用新品機器の送付、及び故障品の返却処理。	◎
	貸出機器管理	引取修理の際に一時的に貸出す代替機器(ローナー)の管理が可能。	◎
在庫管理	製品及び交換用部品等	製品及び修理用部品等の簡易在庫管理が可能。予め定めた在庫数を下回ると警告発生。	オプション
QstMobile	スマートフォン用ソリューション	クイックサービスTMの主要機能を、NTTドコモ、ソフトバンクモバイル及びauのアンドロイド(2.1以上)搭載のスマートフォンでご利用いただけます。	オプション
ロール管理	ログイン権限管理	ログインするユーザーごとに権限(ロール)を設定することができ、大切なデータを保護。	◎
データ管理	データのインポート	CSVファイルに登録した、顧客住所や製品情報をクイックサービスTMにインポート可能です。	◎

システム要件

クライアント	WEBブラウザ	インターネットエクスプローラ　9/10/11
	CPU	ペンティアム、セレロン　2GHz以上を推奨
	ディスプレイ	XGA以上　(WXGA 以上推奨)
サーバー	OS	Windows 7 / 8 Pro. 2008/2012 Server
	データベースエンジ	Microsoft SQL server 2008/12 又は同 Express版
	クライアント数	許諾ライセンス数まで可能
	CPU	ペンティアム、セレロン 2GHz以上を推奨
	メモリ/HDD	2GB以上を推奨/ 10GB以上の空きスペース
	ディスプレイ	XGA以上(WXGA以上推奨)

お問い合わせ先

開発・販売元
テックサポートマネジメント有限会社
〒210-0855
神奈川県川崎市川崎区南渡田町1番1号
京浜ビル2階
電話 044 (328) 7375
Email　infotsm@tsminc.co.jp
http://www.tsminc.co.jp

2014年11月11日発行

TSM Tech Support Management